

2018年6月29日

NHSグループ

## 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと 成果指標（KPI）の設定について

NHSグループ（株式会社NHS、株式会社創企社、株式会社FEA、グループCEO 樋口 公裕）は、「お客さま中心の業務運営方針」に係る2017年度の取組状況を振り返るとともに、当該取組みに係る成果指標（KPI）を設定いたしました。

当社は、よりいっそうのお客さま中心の業務運営を行うために、2017年6月30日、「お客さま中心の業務運営方針」を策定いたしました。

本方針に係る取組状況の振り返りおよび成果指標による効果測定を、定期的に公表し「見える化」することで、お客さまに評価いただく機会といたします。

また、いただいた評価をもとに改善活動を行い「お客さまに最も信頼され、選ばれる、これまでにない新しいタイプの保険代理店」を実現いたします。

当社は、今後においても、全従業員に対してお客さま中心の考え方を啓蒙し続け、本方針に基づいた業務運営を行うことを積極的に推進してまいります。

以上

2017年度

「お客さま中心の業務運営方針」に  
係る取組状況の振り返りと成果指標  
(KPI)の設定

June 29, 2018

NHSグループ



# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 取組状況 ～方針1.

## 方針1. 企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着

NHSグループは、「保険という安心を通じて、お客さまの豊かな人生の実現をサポートする」という使命のもと、「お客さまに最も信頼され、選ばれる、これまでにない新しいタイプの保険代理店」を実現し、常にお客さま視点で物事を考え、誠実にお客さまに向き合い、約束を守り行動することを企業理念としています。

お客さまにとって常に最善の利益が図られるよう、「お客さま中心の業務運営」を企業文化として定着させるとともに、役職員一人ひとりが高い倫理観のもとで、継続的かつ高水準のサービスをご提供できるよう努めます。

### 主な取組み

- ✓ 「お客さま中心の業務運営方針」策定にあたり、集合研修を実施。策定の背景や目的とともに方針の内容を全従業員に周知いたしました。
- ✓ 2017年度の経営方針発表会において、経営理念の内容および理念に即した業務運営の徹底について、グループCEOの樋口より改めて全社員に周知いたしました。



 NHS



 FEA  
Financial Expert Association

# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（K P I）の設定 取組状況 ～方針2.

## 方針2. お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供

NHSグループは、保険商品の提案時において、お客さまのご意向を十分に把握したうえで、お客さまご自身を取り巻く環境や社会環境の変化をふまえつつ、最も適切なお提案を行うよう努めます。

また、保険契約のお申込み、および成立後においても、お客さまに対して継続的な情報提供等のサービスを通じて、お客さま満足の向上を図ることに努めます。

### 主な取組み

- ✓ 保険にお申込みいただいたお客さまに対し、サンキューコール（※）を実施しています。

※お申込みの御礼とご契約が成立するまでの流れ、保険料の収納方法のご案内等をお電話にてご説明

- ✓ お客様毎のご意向把握シートを作成の上、適切な募集を実施。ご契約後も各募集人による、各種サポート対応を行っています。



 NHS



 FEA  
Financial Expert Association

# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 取組状況 ～方針3.

## 方針3. 保険募集時における十分な情報の提供

NHSグループは、お客さまがご意向に沿った最適な保険商品を選択するために必要な重要情報を分かりやすくご説明するとともに、保険商品の特性等について適切かつ十分な情報をご提供することに努めます。

### 主な取組み

- ✓ お申込み時におけるご注意点や不利益事項等について、適切に説明したこと、またご理解いただいたことを専用シートを用いて確認しています。
- ✓ ご高齢のお客さまへは、面談時にご親族の同席を依頼するなど、お客さまのご親族に対しても、検討している保険商品について積極的にご説明しています。
- ✓ ご高齢のお客さまへは、申込手続きまでに十分な検討時間を設け、検討している保険商品について十分にご説明しています。



# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 取組状況 ～方針4.

## 方針4. ご契約後における十分なアフターフォロー

NHSグループでは、保険商品は永くご継続いただくことで、真にお客さまのお役に立つことができ、ひいては豊かな人生の実現を可能にできると考えています。

そのため、ご契約後においても、継続的な情報提供や保険金・給付金の請求勧奨等を行い、お客さまに寄り添った十分なアフターフォローに努めます。

### 主な取組み

- ✓ 四半期に一度、ご加入中の保険について、保障内容の再説明や給付金の請求漏れがないか否かの確認を行う等、各種お客さまサポートをお電話やご自宅等への訪問にて行っています。
- ✓ 契約月より半年間は、保険のご継続に係るご不安やご不満が発生しやすいことから、その解消の為、月に一度専任の担当者よりご連絡をしています。※NHSのみ実施
- ✓ 各募集人が、保険のご継続にあたりご不安やご不満がないか定期的に確認を行っており、継続率の向上を実現しました。



 NHS



 FEA  
Financial Expert Association

# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 取組状況 ～方針5.

## 方針5. 適切な利益相反管理と保険募集管理、顧客サポート管理

NHSグループは、お客さまの利益を保護するために、利益相反の可能性のある取引を適切に管理するための態勢を整備し、対応に努めます。

また、お客さまの利益保護の観点から、NHSグループの根幹業務である保険募集の適切性を確保するための保険募集管理態勢やお客さまから寄せられる様々な声を網羅的に把握し、真摯に対応する顧客サポート態勢を整備し、対応に努めます。

### 主な取組み

- ✓ お客さまからの苦情・ご意見・ご要望等は、経営陣も目を通しており、指示・指導を行う等の全社をあげた取り組みを行っています。
- ✓ 苦情・ご意見・ご要望等については、募集人にフィードバックを行うのみならず、それらの収集・分析を通じて、既存業務の改善も図っています。
- ✓ 乗換募集においては、不利益事項をご理解いただいたことを専用シートを用いて確認いただくとともに、サンキューコール時に再度ご説明を行っています。



# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（K P I）の設定 取組状況 ～方針6.

## 方針6. お客さま志向実現のための教育・報酬体系

NHSグループは、役職員がお客さま志向のサービスをご提供するにあたり必要な知識やスキルの習得を図るための教育・研修に努めます。  
また、役職員によるサービスのご提供状況について、お客さま志向の観点を業績評価に反映させることにより、役職員全体のお客さま志向の向上に努めます。

### 主な取組み

- ✓ お客さまにとって最善と考える保険商品をご提案するために、社内において各種保険商品知識の習得や保険募集スキル向上のための研修を定期的を実施しています。
- ✓ コンプライアンス確保をテーマとした研修を実施しています。コンプライアンス意識の醸成と定着には、継続的な啓蒙が必須となると考えているため、定期的を実施しています。
- ✓ お客さま志向に基づいた保険募集を実現すべく、お預かりした保険のお申込み状況だけでなく、成立状況やご継続状況等も評価に反映しています。※NHS・FEAのみ実施
- ✓ お客さま志向に基づいた保険募集を実現すべく、保険契約の成立状況やご継続状況といったお客さま満足度と相関関係にある項目の向上について、2017年度の全社目標として設定しました。※NHS・創企社のみ実施





# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 取組状況 ～方針7.

## 方針7. お客さま中心の業務運営品質の維持・向上

NHSグループは、「お客さま中心の業務運営」に係る諸取り組みについて、その品質の維持・向上を図るために、経営陣が主導となり実施状況を定期的に把握し、必要に応じて改善を図る全社レベルのPDCAサイクルの実践に努めます。

### 主な取組み

- ✓ 「お客さま中心の業務運営」の推進を、経営陣をはじめとする全ての従業員が一丸となって取り組んでおり、グループ各社のコンプライアンス部門がその取り組み状況をチェックしています。
- ✓ また、NHSグループ各社の取り組み状況を横断的に把握し、グループ各社間の業務運営品質のばらつきを極小化するための指示・指導を行うために、グループの経営陣や責任者が一堂に会する「グループコンプライアンス委員会」を開催しています。
- ✓ 今後、上記委員会において、取り組み状況を踏まえ、本運営方針の見直しを協議するとともに、見直し結果については、適時に開示いたします。



# 2017年度「お客さま中心の業務運営方針」に係る取組状況の振り返りと成果指標（KPI）の設定 成果指標（KPI）の設定

NHSグループでは「お客さま中心の業務運営方針」の成果を確認するための指標として、以下の3項目を定期的に公表いたします。



## 指標1.

### お預かりしている契約件数

お預かりしている契約件数が増えていくことは、「お客さまにNHSグループのサービスをご満足いただけている事」を表す数値と考えます。

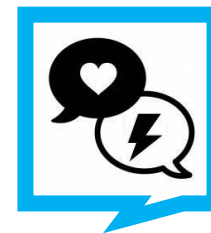


## 指標2.

### 早期消滅率

早期消滅率は、保険のお申込にあたり「真にお客さまのご意向に沿ったご提案をすることにより、NHSグループを選んでいただいた事」を表す数値であると考えます。

※契約日より6ヶ月以内に消滅(解約・失効)した契約の割合



## 指標3.

### お客さまの声の受付件数 および改善活動実績件数

お客さまの声（苦情・ご意見・ご要望・お褒めの言葉）は、NHSグループが業務を運営するにあたり「綻びを教えていただく最良の機会」であると考えます。



## **お客さま中心の業務運営方針**

NHS グループは、お客さまが常に最善の利益を図れるよう、よりいっそうのお客さま中心の業務運営を行うために、本方針を定めます。

### **<方針1> 企業文化としてのお客さま志向の醸成・定着**

NHS グループは、「保険という安心を通じて、お客さまの豊かな人生の実現をサポートする」という使命のもと、「お客さまに最も信頼され、選ばれる、これまでにない新しいタイプの保険代理店」を実現し、常にお客さま視点で物事を考え、誠実にお客さまに向き合い、約束を守り行動することを企業理念としています。

お客さまにとって常に最善の利益が図られるよう、「お客さま中心の業務運営」を企業文化として定着させるとともに、役職員一人ひとりが高い倫理観のもとで、継続的かつ高水準のサービスをご提供できるよう努めます。

### **<方針2> お客さま満足を向上させるための最適なサービスの提供**

NHS グループは、保険商品の提案時において、お客さまのご意向を十分に把握したうえで、お客さまご自身を取り巻く環境や社会環境の変化をふまえつつ、最も適切なお提案を行うよう努めます。

また、保険契約のお申込み、および成立後においても、お客さまに対して継続的な情報提供等のサービスを通じて、お客さま満足の向上を図ることに努めます。

### **<方針3> 保険募集時における十分な情報の提供**

NHS グループは、お客さまのご意向に沿った最適な保険商品を選択するために必要な重要情報を分かりやすくご説明するとともに、保険商品の特性等について適切かつ十分な情報をご提供することに努めます。

### **<方針4> ご契約後における十分なアフターフォロー**

NHS グループでは、保険商品は永くご継続いただくことで、真にお客さまのお役に立つことができ、ひいては豊かな人生の実現を可能にできると考えています。

そのため、ご契約後においても、継続的な情報提供や保険金・給付金の請求勧奨等を行い、お客さまに寄り添った十分なアフターフォローに努めます。

#### **<方針5> 適切な利益相反管理と保険募集管理、顧客サポート管理**

NHS グループは、お客さまの利益を保護するために、利益相反の可能性のある取引を適切に管理するための態勢を整備し、対応に努めます。

また、お客さまの利益保護の観点から、NHS グループの根幹業務である保険募集の適切性を確保するための保険募集管理態勢やお客さまから寄せられる様々な声を網羅的に把握し、真摯に対応する顧客サポート態勢を整備し、対応に努めます。

#### **<方針6> お客さま志向実現のための教育・報酬体系**

NHS グループは、役職員がお客さま志向のサービスをご提供するにあたり、必要な知識やスキルの習得を図るための教育・研修に努めます。

また、役職員によるサービスのご提供状況について、お客さま志向の観点を業績評価に反映させることにより、役職員全体のお客さま志向の向上に努めます。

#### **<方針7> お客さま中心の業務運営品質の維持・向上**

NHS グループは、「お客さま中心の業務運営」に係る諸取り組みについて、その品質の維持・向上を図るために、経営陣が主導となり実施状況を定期的に把握し、必要に応じて改善を図る全社レベルのPDCA サイクルの実践に努めます。

以上